



# Marmara Üniversitesi | 2025 Öğrenci Memnuniyet Raporu

Marmara'da Öğrenci Olmak: Deneyim, Beklenti ve Geri Bildirimler

Marmara Üniversitesi  
Kalite Koordinatörlüğü  
2026



# İçerik

|  |    |
|--|----|
| GİRİŞ.....   | 3  |
| 1. Öğrenci memnuniyeti – Önlisans & Lisans .....                               | 4  |
| 1.1. Genel Memnuniyet .....  | 5  |
| 1.2. Program Memnuniyeti.....  | 5  |
| 1.2.1. Program İçeriği ve Öğretim Süreci .....                                 | 6  |
| 1.2.2. Öğretim Kadrosu .....   | 7  |
| 1.2.3. Danışmanlık Hizmetleri .....  | 8  |
| 1.2.4. İdari Destek ve Öğrenci İşleri .....                                    | 8  |
| 1.2.5. Talep, Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizmaları.....                      | 9  |
| 1.3. Fırsatlar ve Sosyal Faaliyetler .....                                     | 9  |
| 1.3.1. Zaman Kullanımı (Saat/Hafta) .....                                      | 9  |
| 1.3.2. Uluslararası ve Sosyal Faaliyetlere Erişim .....                        | 10 |
| 1.4. Yerleşke ve Altyapı Olanakları.....                                       | 11 |
| 1.4.1. Fiziksel Koşullar ve Altyapı .....                                      | 11 |
| 1.4.2. Hizmet Olanakları.....  | 12 |
| 1.4.3. Erişilebilirlik ve Çevresel Duyarlılık.....                             | 13 |
| 2. Öğrenci memnuniyeti – Lisansüstü.....                                       | 14 |
| 2.1. Genel Memnuniyet .....  | 14 |
| 2.2. Program Memnuniyeti.....  | 15 |
| 2.2.1. Program İçeriği ve Öğretim Süreci .....                                 | 15 |
| 2.2.2. Öğretim Kadrosu .....   | 16 |
| 2.2.3. Akademik Danışmanlık Hizmetleri .....                                   | 16 |
| 2.2.4. İdari Destek ve Öğrenci İşleri / Öğrenci işleri ve idari süreçler ..... | 17 |
| 2.2.5. Talep/Şikayet Süreci Geri Bildirim Mekanizmaları .....                  | 17 |
| 2.3. Program Çıktıları .....   | 18 |
| 2.4. Yerleşke ve Altyapı .....   | 19 |
| 2.4.1. Fiziksel Koşullar ve Altyapı .....                                      | 19 |
| 2.4.2. Hizmet Olanakları.....  | 19 |
| 2.4.3. Erişilebilirlik ve Çevresel Duyarlılık.....                             | 20 |
| 3. Karşılaştırmalı Genel Değerlendirme ve İyileştirme Önerileri .....          | 21 |

## GİRİŞ

Marmara Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü olarak 2019 yılından bu yana düzenli olarak yürüttüğümüz memnuniyet anketleriyle Üniversitemizin eğitim-öğretim, araştırma, idari hizmetler ve öğrenci deneyimi alanlarındaki mevcut durumunu paydaşlarımızın gözünden değerlendirmeye devam etmekteyiz. Bu çalışma, Üniversitemizin kalite güvence sistemi kapsamında yürüttüğü sürekli iyileştirme süreçlerinin temel yapı taşlarından birini oluşturmaktadır.

2023-2024 Eğitim-Öğretim yılı itibarıyla, önceki yıllarda üç kategoride (akademik personel, idari personel, öğrenci) uygulanan memnuniyet anketleri genişletilmiş; öğrenci grubunda lisans ve lisansüstü düzeyler birbirinden ayrılmıştır. Yapılan bu ayırım ile hedeflenmiş geri bildirimlerin elde edilmesi mümkün hale gelmiştir. Yeni anket yapısı kapsamında memnuniyet anketleri aşağıdaki kategorilerde uygulanmaktadır:

- Akademik Personel
- İdari Personel
- Öğrenci – Önlisans & Lisans
- Öğrenci – Lisansüstü

Anketlerde hem tüm gruplar için belirlenen ortak alanlara hem de ilgili paydaş gruplarına özgü alanlara yer verilmiştir. Böylece kurumsal yapı, fiziksel altyapı, akademik ve idari hizmetler, danışmanlık süreçleri ve dijital olanaklar gibi konular çok boyutlu olarak değerlendirilmiştir.

Bu rapor, öğrenci memnuniyet anketlerinin sonuçlarını özetlemekte olup, hem mevcut duruma ilişkin güçlü yönlerin hem de gelişmeye açık alanların belirlenmesine katkı sağlamaktadır. Akademik ve idari personel memnuniyetine ilişkin değerlendirmeler ayrı raporda ele alınmıştır. Tüm iç paydaşlarımızın görüşleri, Marmara Üniversitesi'nde kalite kültürünün gelişmesi, kurumsal aidiyetin güçlenmesi ve öğrenci odaklı yaklaşımların yaygınlaşması açısından büyük önem taşımaktadır.

Anketlere katılım sağlayarak katkı sunan tüm paydaşlarımıza teşekkür ederiz.

Prof. Dr. E. Serra YURTKORU

Dr. Öğr. Gör. A. Hande EROL BİNGÜLER

# 1. Öğrenci memnuniyeti – Önlisans & Lisans

Memnuniyet anketleri üniversitemizde akademik dönem değil yıl bazlı olarak uygulanmaktadır. 2025 öğrenci memnuniyet anketine 326 önlisans ve 64'ü yabancı dil hazırlık öğrencisi olmak üzere 3.956 lisans öğrencisi katılmıştır (toplam 4.346 öğrenci).

Katılım sayısı, 2024 yılındaki 2.970 öğrenciye oranla %46,33 artış göstermiştir. 2023 yılında yapılan ankete katılımın 1.962 kişi ile sınırlı olduğu dikkate alındığında, öğrencilerin ankete ilgisinin artan bir eğilim gösterdiği açıkça görülmektedir.

2025 yılında sistem üzerinden ankete 6.056 öğrenci giriş yapmış, ancak bunlardan 4.346'sı anketi tamamlamıştır. Geri kalan öğrenciler anketi tamamlamadan sistemden çıkmıştır. Anketi tamamlayan öğrenciler arasında da bazı soruları yanıtlamayanlar bulunmaktadır. Bu durum, sonuç tablolarında yer alan örneklem sayılarındaki farklılıkların temel nedenini açıklamaktadır.

Öğrencilerin birimlere göre dağılımı Tablo 1.1'de yer almaktadır. Öğrencilerin dağılımı, kayıtlı buldukları birimlerin öğrenci sayılarına göre dengeli görünmekte olup, artık öğrenci almayan (yarı pasif durumdaki) Adalet Meslek Yüksekokulu'ndan sadece bir öğrencinin olması şaşırtıcı değildir. Bununla birlikte Mimarlık ve Tasarım Fakültesi Eylül 2024'den itibaren öğrenci almaya başlamış olan yeni bir birimdir, o nedenle ilgili fakülteden de az sayıda öğrencinin ankete katılması beklenmedik bir durum değildir.

**Tablo 1.1. Birimlere göre katılımcıların dağılımı**

| Birim                                | Frekans     | Yüzde        |
|--------------------------------------|-------------|--------------|
| Atatürk Eğitim Fakültesi             | 487         | 11,2         |
| Diş Hekimliği Fakültesi              | 66          | 1,5          |
| Eczacılık Fakültesi                  | 60          | 1,4          |
| Fen Edebiyat Fakültesi               | 73          | 1,7          |
| Fen Fakültesi                        | 129         | 3,0          |
| Finansal Bilimler Fakültesi          | 163         | 3,8          |
| Güzel Sanatlar Fakültesi             | 132         | 3,0          |
| Hukuk Fakültesi                      | 325         | 7,5          |
| İktisat Fakültesi                    | 226         | 5,2          |
| İlahiyat Fakültesi                   | 153         | 3,5          |
| İletişim Fakültesi                   | 68          | 1,6          |
| İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi  | 284         | 6,5          |
| İşletme Fakültesi                    | 273         | 6,3          |
| Mimarlık ve Tasarım Fakültesi        | 14          | 0,3          |
| Mühendislik Fakültesi                | 569         | 13,1         |
| Sağlık Bilimleri Fakültesi           | 225         | 5,2          |
| Siyasal Bilimler Fakültesi           | 170         | 3,9          |
| Spor Bilimleri Fakültesi             | 75          | 1,7          |
| Teknoloji Fakültesi                  | 328         | 7,5          |
| Tıp Fakültesi                        | 87          | 2,0          |
| Uygulamalı Bilimler Fakültesi        | 49          | 1,1          |
| Adalet Meslek Yüksekokulu            | 1           | 0,0          |
| Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu | 81          | 1,9          |
| Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu   | 86          | 2,0          |
| Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu   | 158         | 3,6          |
| Yabancı Diller Yüksekokulu           | 64          | 1,5          |
| <b>Toplam</b>                        | <b>4346</b> | <b>100,0</b> |

Uygulanan anket, dört ana başlıktan oluşmaktadır.

1. Genel memnuniyet
2. Program memnuniyeti
3. Fırsatlar ve sosyal faaliyetler
4. Yerleşke ve altyapı olanakları.

## 1.1.Genel Memnuniyet

Lisans öğrencilerine Marmara Üniversitesi'nde öğrenci olmaktan ve kayıtlı oldukları programdan genel memnuniyet düzeyleri sorulmuştur. Katılımcılar, her bir ifadeye 5'li aralıklı ölçek üzerinden yanıt vermiştir. Elde edilen sonuçlara göre ortalama puanlar 2,89 ile 3,43 arasında değişmektedir (Bkz. Tablo 1.2).

Öğrencilerin en yüksek memnuniyet belirttiği alan, "Genel olarak bölümümden/programımdan memnunum." ifadesi olmuştur (Ort. 3,43). Bu bulgu, öğrencilerin doğrudan bağlı oldukları akademik programlara yönelik görece olumlu bir değerlendirmeye sahip olduklarını göstermektedir.

Buna karşılık, "Tercih etme olanağım olsa yine Marmara Üniversitesi'ni tercih ederim." ifadesine verilen ortalama puan 2,89 ile diğer ifadelerin gerisinde kalmıştır. Benzer şekilde, "Marmara Üniversitesi'nde öğrenci olmaktan genel olarak memnunum." ifadesinin ortalaması 3,10 düzeyindedir. Bu durum, program bazındaki memnuniyetin üniversite geneline yönelik memnuniyete kıyasla daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Ayrıca, "Tercih etme olanağım olsa yine bu bölümü/programı tercih ederim." ifadesine verilen ortalama puan 3,28'dir. Bu sonuç, öğrencilerin kayıtlı oldukları programlara yönelik bağlılıklarının üniversite tercihi konusundaki bağlılıklarından daha güçlü olduğunu düşündürmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisans öğrencilerinin program bazındaki memnuniyet düzeyinin görece daha yüksek olduğu, üniversiteye yönelik yeniden tercih etme eğiliminin ise daha sınırlı kaldığı görülmektedir. Bu bulgular, öğrenci deneyiminin bütüncül olarak ele alınmasının ve üniversite genelindeki akademik, idari ve sosyal destek mekanizmalarının güçlendirilmesinin önemine işaret etmektedir.

**Tablo 1.2. Genel memnuniyet sonuçları**

| Genel memnuniyet ifadeleri  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    |
|---|----------|------------|-------|--------|------|
| Marmara Üniversitesi'nde öğrenci olmaktan genel olarak memnunum.      | 3,10     | 1,19       | 1     | 5      | 4346 |
| Genel olarak bölümümden/programımdan memnunum.                        | 3,43     | 1,16       | 1     | 5      | 4346 |
| Tercih etme olanağım olsa yine bu bölümü/programı tercih ederim.      | 3,28     | 1,28       | 1     | 5      | 4346 |
| Tercih etme olanağım olsa yine Marmara Üniversitesi'ni tercih ederim. | 2,89     | 1,31       | 1     | 5      | 4345 |

Ölçek: 1=Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum

2024 yılı bulguları ile karşılaştırıldığında, genel memnuniyet göstergelerinde sınırlı düzeyde bir gerileme olduğu görülmektedir. 2024 yılında ortalama puanlar 2,95–3,50 aralığında iken, 2025 yılında bu aralık 2,89–3,43 olarak gerçekleşmiştir. Böylece genel memnuniyet maddelerinde ortalama düzeyde yaklaşık 0,06–0,07 puanlık bir düşüş söz konusudur.

En yüksek ortalamaya sahip ifade her iki yılda da "Genel olarak bölümümden/programımdan memnunum." maddesi olmuştur. Ancak bu maddenin ortalaması 3,50'den 3,43'e gerilemiştir. Benzer şekilde, üniversiteyi yeniden tercih etmeye ilişkin ifade ("Tercih etme olanağım olsa yine Marmara Üniversitesi'ni tercih ederim.") 2,95'ten 2,89'a düşerek en düşük ortalamaya sahip madde olma niteliğini korumuştur.

Maddelerde gözlenen düşüşler istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olmasa da, genel memnuniyet göstergelerinin tamamında benzer yönlü bir gerileme eğiliminin bulunması, ilgili boyutun izlenmesini gerektiren bir alan olduğuna işaret etmektedir. Bu bulgular, memnuniyet yapısının yöneliminde bir değişiklik olmadığını, ancak genel düzeyde hafif bir zayıflama eğilimi bulunduğunu göstermektedir.

## 1.2.Program Memnuniyeti

Öğrencilerin kayıtlı oldukları programlara ilişkin görüşlerini almak amacıyla geliştirilen program memnuniyet anketi

1. Program İçeriği ve Öğretim Süreci,

2. Öğretim Kadrosu, Danışmanlık Hizmetleri,
3. İdari Destek ve Öğrenci İşleri ve
4. Talep, Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizmaları

boyutları altında çeşitli sorular içermektedir.

Toplam 27 sorudan oluşan anketin değerlendirilmesi 5'li aralıklı ölçek üzerinden yapılmış, öğrencilerden Marmara Üniversitesi'nde kayıtlı oldukları program/bölümü düşünerek listelenen maddelerin ne derece yeterli/memnun edici olduğunu ölçek üzerinde işaretlemeleri istenmiştir.

### 1.2.1. Program İçeriği ve Öğretim Süreci

Öğrencilere programlarının bilgi ve beceri kazandırma düzeyi, kullanılan öğretim yöntemleri, müfredatın niteliği ve uygulamalı imkanların yeterliliği hakkında görüşleri sorulmuştur. Elde edilen bulgulara göre ortalama puanlar 2,32 ile 3,47 arasında değişmektedir (Bkz. Tablo 1.3).

Programın genel yapısına ilişkin ifadeler incelendiğinde, en yüksek ortalamanın “Programın bilgi, beceri kazandırma düzeyi” ifadesinde olduğu görülmektedir (Ort. 3,47). Bu sonuç, lisans programlarının temel akademik kazanımlar açısından öğrenciler tarafından genel olarak yeterli bulunduğunu göstermektedir. Benzer şekilde, “Programın müfredat içeriği / ders paketleri” ifadesine verilen ortalama puan (3,27) program yapısının genel çerçevesine yönelik görece olumlu bir değerlendirmeye işaret etmektedir. Buna karşılık, “Programa özgü laboratuvar, atölye, vb. uygulamaların yapılması” ifadesi 2,55 ortalama ile bu boyutta en düşük değerlendirilen alan olmuştur. Bu bulgu, uygulamalı öğrenme imkanlarının güçlendirilmesi gereğine işaret etmektedir.

Ders içeriklerine ilişkin bulgular değerlendirildiğinde, “Derslerin güncel içeriklerinin olması” ifadesi 3,36 ortalama ile öne çıkmaktadır. Bu durum, ders içeriklerinin güncelliğinin öğrenciler tarafından fark edildiğini göstermektedir. Buna karşılık, “Derslerin uygulamalı yapılması” (2,92) ve “Ders içeriklerinin iş hayatına yönelik olması” (2,94) ifadeleri görece daha düşük düzeyde kalmıştır. Benzer şekilde, “Ders programında yeteri kadar seçmeli ders olması” ifadesi 2,75 ortalama ile orta-alt seviyede değerlendirilmiştir. Bu sonuçlar, uygulama boyutu, sektörel uyum ve seçmeli ders çeşitliliği alanlarında gelişim alanları bulunduğunu göstermektedir.

Değerlendirme araçlarına ilişkin ifadelerde ise “Sınav programlarının dengeli dağılımının sağlanması” 2,72 ortalama ile dikkat çekerken, “Derslerin ara sınav ve yarıyıl sonu sınavı dışında araçlarla da ölçülmesi” ifadesi 2,97 ortalama ile görece daha olumlu ancak orta düzeyde bir değerlendirme almıştır. Bu bulgular, ölçme-değerlendirme süreçlerinde çeşitlilik ve planlama boyutunun izlenmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Uygulama ve destek olanakları boyutunda ortalamaların diğer alanlara kıyasla daha düşük olduğu görülmektedir. Özellikle “Ar-Ge/Araştırma projelerine, etkinliklere katılım sağlamak” ifadesi 2,32 ortalama ile tüm maddeler arasında en düşük değere sahiptir. “Topluma hizmet projelerine katılım sağlamak” (2,51) ve “Staj ve mesleğe ait uygulamalı öğrenme fırsatları bulunması” (2,68) ifadeleri de benzer şekilde orta-alt düzeyde değerlendirilmiştir. Bu sonuçlar, öğrencilerin program dışı akademik ve mesleki etkileşim imkanlarını sınırlı algıladıklarını göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisans programlarının temel akademik kazanımları sağlama konusunda öğrenci algısı görece olumlu olmakla birlikte; uygulamalı öğrenme, araştırma katılımı, sektörel uyum ve seçmeli ders çeşitliliği gibi alanlarda gelişim potansiyelinin devam ettiği görülmektedir.

**Tablo 1.3. Program içeriği ve öğretim süreci sorularına verilen yanıtlar**

| İfadeler   | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    |
|--|----------|------------|-------|--------|------|
| <b>Programın genel yapısı</b>                                  |          |            |       |        |      |
| Programın bilgi, beceri kazandırma düzeyi                      | 3,47     | 1,05       | 1     | 5      | 3394 |
| Programda kullanılan eğitim-öğretim yöntemleri                 | 3,17     | 1,10       | 1     | 5      | 3392 |
| Programa özgü laboratuvar, atölye, vb. uygulamaların yapılması | 2,55     | 1,31       | 1     | 5      | 3391 |
| Programın müfredat içeriği /ders paketleri                     | 3,27     | 1,13       | 1     | 5      | 3390 |
| <b>Ders içerikleri</b>   |          |            |       |        |      |
| Derslerde işlenen konuların ilginç olması                      | 3,14     | 1,14       | 1     | 5      | 3384 |
| Derslerin güncel içeriklerinin olması                          | 3,36     | 1,17       | 1     | 5      | 3379 |
| Derslerin uygulamalı yapılması                                 | 2,92     | 1,27       | 1     | 5      | 3380 |
| Ders içeriklerinin iş hayatına yönelik olması                  | 2,94     | 1,28       | 1     | 5      | 3380 |
| Ders içeriklerinin birbirlerine benzememesi                    | 3,00     | 1,16       | 1     | 5      | 3378 |

|   |      |      |   |   |      |
|---|------|------|---|---|------|
| Ders programında çok çeşitli derslerin var olması   | 3,19 | 1,19 | 1 | 5 | 3378 |
| Ders programında yeteri kadar seçmeli ders olması   | 2,75 | 1,32 | 1 | 5 | 3374 |
| <b>Değerlendirme araçları</b>   |      |      |   |   |      |
| Sınav programlarının dengeli dağılımının (zorluk derecesi, çakışmalar, vb.) sağlanması  | 2,72 | 1,32 | 1 | 5 | 3373 |
| Derslerin ara sınav ve yarıyıl sonu sınavı dışında araçlarla da ölçülmesi (ödev, proje, kısa sınav, sunum, vb. diğer ölçüm araçlarının da kullanılması) | 2,97 | 1,29 | 1 | 5 | 3370 |
| <b>Uygulama ve destek olanakları</b>  |      |      |   |   |      |
| Topluma hizmet projelerine katılım sağlamak   | 2,51 | 1,25 | 1 | 5 | 3356 |
| Ar-Ge/Araştırma projelerine, etkinliklere katılım sağlamak  | 2,32 | 1,22 | 1 | 5 | 3352 |
| Staj ve mesleğe ait uygulamalı öğrenme fırsatları bulunması   | 2,68 | 1,32 | 1 | 5 | 3353 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

## 1.2.2. Öğretim Kadrosu

Lisans öğrencilerinden, öğretim elemanlarının akademik ve pedagojik yetkinlikleri ile öğrenciyle olan iletişim ve ulaşılabilirlik düzeyleri hakkında değerlendirme yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre ortalama puanlar 3,21 ile 3,40 arasında değişmektedir (Bkz. Tablo 1.4).

Bu boyutta en yüksek ortalama, "Öğretim elemanlarının akademik yetkinliği (akademik tanınırlık, yayın sayısı, vb.)" ifadesinde gözlemlenmiştir (Ort. 3,40). Bu sonuç, öğrencilerin öğretim elemanlarının uzmanlık düzeyine duyduğu güvenin güçlü olduğunu göstermektedir.

"Öğretim elemanlarına erişim kolaylığı (yüz yüze ve diğer iletişim kanallarını kullanma)" ifadesi 3,33 ortalama ile orta-üst düzeyde değerlendirilmiş; bu durum öğretim elemanlarının öğrenciler tarafından ulaşılabilir olarak algılandığını ortaya koymaktadır.

"Öğretim elemanlarının ders verme yetkinliği (konusuna hakimiyet, ders anlatma yeteneği, teknoloji kullanma becerisi, vb.)" ifadesi 3,27; "Öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik tutumu ve iletişim becerisi" ise 3,21 ortalama ile orta düzeyde değerlendirilmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğretim kadrosuna ilişkin tüm ifadelerin 3,00 eşik değerinin üzerinde yer aldığı görülmektedir. Bu durum, öğrencilerin öğretim elemanlarına yönelik algısının genel olarak olumlu olduğunu göstermektedir. Akademik yetkinlik boyutu en yüksek ortalamaya sahip olup, öğretim elemanlarının uzmanlık düzeyine duyulan güveni yansıtmaktadır. Ders verme yetkinliği ve iletişim becerileri boyutları ise olumlu düzeyde olmakla birlikte diğer alanlara kıyasla daha sınırlı bir değerlendirme almıştır. Bu bulgular, öğretim kadrosunun akademik açıdan güçlü algılandığını; pedagojik uygulama ve iletişim boyutunun ise izlenmesi ve geliştirilmesi gereken alanlar arasında yer aldığını göstermektedir.

**Tablo 1.4. Öğretim Kadrosuna yönelik verilen yanıtlar**

| İfadeler  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    |
|---|----------|------------|-------|--------|------|
| Öğretim elemanlarının akademik yetkinliği (akademik tanınırlık, yayın sayısı, vb.)  | 3,40     | 1,24       | 1     | 5      | 3352 |
| Öğretim elemanlarının ders verme yetkinliği (konusuna hakimiyet, ders anlatma yeteneği, teknoloji kullanma becerisi, vb.) | 3,27     | 1,23       | 1     | 5      | 3352 |
| Öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik tutumu ve iletişim becerisi   | 3,21     | 1,28       | 1     | 5      | 3351 |
| Öğretim elemanlarına erişim kolaylığı (yüz yüze ve diğer iletişim kanallarını kullanma)                                   | 3,33     | 1,25       | 1     | 5      | 3350 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

### 1.2.3. Danışmanlık Hizmetleri

Lisans öğrencileri, danışmanlık hizmetlerinin yeterliliğine ve öğretim elemanlarıyla ders dışı konularda iletişim kurma imkanlarına yönelik değerlendirmelerde bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre ortalamalar 2,93 ile 3,16 arasında değişmektedir (Bkz. Tablo 1.5).

"Akademik danışmanlık hizmetleri (danışmanın müfredata hakimiyeti, ulaşılabilirliği vb.)" ifadesine verilen ortalama puan 3,16 olup, bu alanın orta düzeyde ve ölçek ortalamasının üzerinde değerlendirildiğini göstermektedir. Bu sonuç, öğrencilerin danışmanlık hizmetlerini temel akademik rehberlik açısından yeterli bulduğunu ortaya koymaktadır.

Buna karşılık, "Öğretim elemanlarıyla (danışmanıyla) ders dışı konularda (örn. kariyer planlamam üzerine) konuşabilmek" ifadesine verilen ortalama puan 2,93 ile orta-alt düzeyde kalmıştır. Bu durum, danışmanlık hizmetlerinin akademik yönünün görece daha güçlü algılandığını; kariyer planlaması ve bireysel gelişim boyutunda ise öğrencilerin beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını düşündürmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, danışmanlık sistemi akademik rehberlik açısından olumlu bir algıya sahip olmakla birlikte, kariyer gelişimi ve bireysel yönlendirme boyutunda güçlendirilmesi gereken bir alan olarak öne çıkmaktadır. Bulgular, danışmanlık mekanizmasının kapsamının genişletilmesi ve daha yapılandırılmış bir rehberlik yaklaşımının geliştirilmesi gereğine işaret etmektedir.

**Tablo 1.5. Danışmanlık hizmetine yönelik verilen yanıtlar**

| İfadeler   | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    |
|--|----------|------------|-------|--------|------|
| Akademik danışmanlık hizmetleri (danışmanın müfredata hakimiyeti, ulaşılabilirliği vb.)                | 3,16     | 1,28       | 1     | 5      | 3346 |
| Öğretim elemanlarıyla (danışmanıyla) ders dışı konularda (örn. kariyer planlamam üzerine) konuşabilmek | 2,93     | 1,34       | 1     | 5      | 3345 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

### 1.2.4. İdari Destek ve Öğrenci İşleri

Öğrencilerin üniversite bünyesindeki idari birimlerle iletişim deneyimleri ve öğrenci işleri biriminden aldıkları hizmetler hakkındaki değerlendirmeleri incelendiğinde, ortalama puanların 2,59 ile 2,62 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 1.6). Bu değerler, 3,00 eşik değerinin altında kalmakta olup, öğrencilerin bu boyuta ilişkin algısının düşük düzeyde olduğunu göstermektedir.

"Öğrenci işlerinde görevli personelin sunduğu hizmetler, ilgili konularda yeterli bilgiye sahip olması" ifadesi 2,62 ortalama ile bu gruptaki en yüksek puanı almıştır. Buna karşılık, "Öğrenci işlerinde görevli personelin öğrenciler ile iletişim becerisi" ifadesi 2,59 ortalama ile en düşük değerlendirilen alan olmuştur.

"Dekan, Müdür, Anabilim Dalı, Program Başkanı, vb. idarecilerle iletişim kurabilmek" ifadesi ise 2,61 ortalama ile benzer şekilde ölçek ortalamasının altında kalmıştır. Bu sonuçlar, hem idari yöneticilere erişim hem de öğrenci işleri personeliyle iletişim ve bilgilendirme süreçlerinde öğrencilerin beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını göstermektedir.

Burada ortaya çıkan değerlendirmelerin, daire başkanlığından çok birim düzeyindeki öğrenci işleri uygulamalarına ilişkin algıyı yansıtır olabileceği dikkate alınmalıdır. Bu çerçevede, hizmet süreçlerinin daha sistematik, erişilebilir ve çözüm odaklı hale getirilmesi; özellikle birim öğrenci işleri hizmetlerinde iletişim ve bilgilendirme mekanizmalarının güçlendirilmesi gereği öne çıkmaktadır. Sonuçlar, bu boyutun iyileştirmeye açık alanlar arasında yer aldığını göstermektedir.

**Tablo 1.6. İdari Destek ve Öğrenci İşlerine yönelik verilen yanıtlar**

| İfadeler  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    |
|---|----------|------------|-------|--------|------|
| Dekan, Müdür, Anabilim Dalı, Program Başkanı, vb. idarecilerle iletişim kurabilmek                    | 2,61     | 1,29       | 1     | 5      | 3343 |
| Öğrenci işlerinde görevli personelin sunduğu hizmetler, ilgili konularda yeterli bilgiye sahip olması | 2,62     | 1,31       | 1     | 5      | 3342 |
| Öğrenci işlerinde görevli personelin öğrenciler ile iletişim becerisi                                 | 2,59     | 1,34       | 1     | 5      | 3341 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

### 1.2.5. Talep, Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizmaları

Lisans öğrencilerinden, üniversitede kendilerine yönelik taleplerini, şikayetlerini ve önerilerini iletebilecekleri etkin mekanizmaların olup olmadığı ve bu geri bildirimlerin dikkate alınıp alınmadığı konularında görüşleri alınmıştır. Elde edilen bulgulara göre ortalama puanlar 2,16 ile 2,39 arasında değişmektedir (Bkz. Tablo 1.7).

"Öğrencinin öneri/talep/şikayetlerini ulaştırılabilecek etkin kaynakların/mekanizmaların olması" ifadesi 2,39 ortalama ile değerlendirilmiş olup, bu değer 3,00 eşik değerinin belirgin biçimde altında kalmaktadır. Daha düşük bir ortalama ise "Öğrencinin öneri/talep/şikayetlerinin dikkate alınması, sonuçlandırılması" ifadesinde gözlemlenmiştir (Ort. 2,16). Bu sonuç, öğrencilerin yalnızca mekanizmalara erişim konusunda değil, ilettikleri geri bildirimlerin sonuçlandırılması konusunda da düşük bir algıya sahip olduklarını göstermektedir.

Bu bulgular, talep ve şikayet mekanizmalarının öğrenciler tarafından yeterince görünür, erişilebilir ve etkili olarak algılanmadığını ortaya koymaktadır. Özellikle geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve sonuçlarının paylaşılması boyutunda algının daha düşük olması, şeffaf geri dönüş süreçlerinin güçlendirilmesi gereğine işaret etmektedir.

Öğrenci katılımının artırılması, yönetim süreçlerine öğrenci sesinin daha sistematik biçimde dahil edilmesi ve geri bildirim döngüsünün kapatıldığını gösteren uygulamaların görünürlüğüne artırılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 1.7. Talep, Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizmaları yönelik verilen yanıtlar**

| İfadeler   | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    |
|--|----------|------------|-------|--------|------|
| Öğrencinin öneri/talep/şikayetlerini ulaştırılabilecek etkin kaynakların/mekanizmaların olması | 2,39     | 1,25       | 1     | 5      | 3341 |
| Öğrencinin öneri/talep/şikayetlerinin dikkate alınması, sonuçlandırılması                      | 2,16     | 1,25       | 1     | 5      | 3341 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

### 1.3. Fırsatlar ve Sosyal Faaliyetler

Bu bölümde yer alan sorular, Zaman Kullanımı ve Uluslararası ve Sosyal Faaliyetlere Erişim olmak üzere iki alt başlık altında gruplanmıştır. Öğrencilere, Zaman Kullanımı başlığında ders ve ders dışı faaliyetlere haftalık olarak ne kadar zaman ayırdıkları sorulmuştur. Bu bölümdeki veriler, öğrencilerin ilgili seçeneği işaretleme oranlarına göre yüzde dağılım şeklinde sunulmuştur.

Uluslararası ve Sosyal Faaliyetlere Erişim başlığında ise, öğrencilerin üniversitedeki çeşitli sosyal, kültürel ve uluslararası faaliyetlere erişim ve katılım düzeylerine ilişkin memnuniyetleri değerlendirilmiştir. Bu soru grubunda da diğer bölümlerde olduğu gibi 5'li aralıklı ölçek kullanılmıştır. Ancak öğrencilerin her faaliyete ilgi duymayabileceği dikkate alınarak, yanıtlara "İlgi alanıma girmiyor" seçeneği eklenmiştir. Ortalama hesaplamalarında bu seçeneği işaretleyen öğrenciler analiz dışında bırakılmıştır. İlgili tablolarda, her bir ifadeye kaç öğrencinin "İlgi alanıma girmiyor" yanıtı verdiği bilgisi de ayrıca gösterilmiştir.

#### 1.3.1. Zaman Kullanımı (Saat/Hafta)

Aşağıdaki tabloda, öğrencilerin dersler ve çeşitli faaliyetler için haftalık olarak ne kadar zaman harcadıkları yüzde dağılımlarla sunulmaktadır (Bkz. Tablo 1.8). Öğrencilerin haftalık zaman kullanım alışkanlıkları incelendiğinde, derslere katılımın yüksek olduğu; buna karşılık bazı akademik ve sosyal faaliyetlere ayrılan sürenin daha sınırlı kaldığı görülmektedir.

**Derslere Katılım ve Derse Hazırlık:** Öğrencilerin yalnızca %1,83'ü derslere hiç katılmadığını belirtmiştir. En yüksek yoğunluk haftalık 16–20 saat (%23,15) ve 11–15 saat (%19,75) aralığında görülmektedir. 21 saat ve üzeri derslere katıldığını belirten öğrencilerin toplam oranı %37,96'dır. Bu dağılım, öğrencilerin önemli bir bölümünün derslere düzenli ve yüksek düzeyde katılım gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Derse hazırlanma süresinde ise en yüksek oran 1–5 saat (%38,09) aralığındadır. Öğrencilerin %6,96'sı hiç hazırlık yapmadığını belirtirken, 21 saat ve üzeri hazırlık yapanların toplam oranı %11,01'dir. Bu bulgu, derslere katılımın güçlü olmasına karşın, derse hazırlık için ayrılan sürenin sınırlı kaldığını göstermektedir.

**Akademik İş Birliği ve Kütüphane Kullanımı:** Ortak proje ve ödevlere hiç zaman ayırmayan öğrencilerin oranı %32,97'dir. Öğrencilerin %34,71'i haftalık 1–5 saat aralığında zaman ayırdığını belirtmiştir. 21 saat ve üzeri zaman ayıran

öğrencilerin oranı ise %6,98'dir. Bu dağılım, proje ve iş birliği faaliyetlerinin geniş bir öğrenci kitlesi için düşük yoğunlukta gerçekleştiğini göstermektedir.

Kütüphanede araştırma yapmaya hiç zaman ayırmayan öğrencilerin oranı %47,79'dur. 1–5 saat aralığında zaman ayıranlar %29,40'tır. 21 saat ve üzeri araştırma yapan öğrencilerin oranı %4,18 düzeyindedir. Bu bulgu, kütüphane kullanımının öğrencilerin önemli bir kısmı için sınırlı kaldığını göstermektedir.

**Sosyal, Kültürel ve Sportif Faaliyetler:** Sportif faaliyetlere hiç katılmayan öğrencilerin oranı %62,35'tir. Kültürel faaliyetlerde bu oran %49,07, sosyal faaliyetlerde ise %34,60'tır. Özellikle sportif ve kültürel faaliyetlerde katılımın oldukça düşük olduğu görülmektedir. 11 saat ve üzeri katılım oranları tüm bu alanlarda sınırlı düzeydedir.

**Öğrenci Kulüpleri:** Öğrenci kulübü işleri ve toplantılarına hiç zaman ayırmayan öğrencilerin oranı %58,25'tir. 1–5 saat aralığında katılım gösterenlerin oranı %27,80'dir. 11 saat ve üzeri zaman ayıran öğrencilerin oranı %6'nın altındadır. Bu sonuç, kulüp faaliyetlerine katılımın genel olarak düşük seyrettiğini göstermektedir.

**Para Kazanma Amaçlı Çalışma:** Öğrencilerin %66,63'ü para kazanmak amacıyla herhangi bir faaliyet yürütmediğini belirtmiştir. Buna karşılık 21 saat ve üzeri çalışan öğrencilerin toplam oranı %16,37'dir. Bu durum, çalışma hayatı ile eğitimi birlikte sürdüren kayda değer bir öğrenci grubunun varlığına işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin derslere düzenli katılım gösterdiği; ancak akademik iş birliği, kütüphane kullanımı ve sosyal faaliyetlere ayrılan sürenin sınırlı kaldığı görülmektedir. Özellikle ders dışı faaliyetlere katılım oranlarının düşük olması, öğrenci deneyiminin akademik boyut ağırlıklı seyrettiğini düşündürmektedir.

**Tablo 1.8. Öğrencilerin Zaman Kullanımı**

|  | 0 (saat /hafta) | 1-5 (saat /hafta) | 6-10 (saat /hafta) | 11-15 (saat /hafta) | 16-20 (saat /hafta) | 21-25 (saat /hafta) | 26-30 (saat /hafta) | 30 ve üstü (saat/hafta) |
|--|-----------------|-------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|
| Derslere girmek                        | 1.83            | 5.48              | 11.82              | 19.75               | 23.15               | 17.89               | 9.30                | 10.77                   |
| Derse hazırlanmak                      | 6.96            | 38.09             | 25.78              | 11.14               | 7.02                | 3.63                | 1.83                | 5.55                    |
| Arkadaşlarıyla ortak proje/ödev yapmak | 32.97           | 34.71             | 15.29              | 7.75                | 3.30                | 1.80                | 1.08                | 3.10                    |
| Kütüphanede araştırma yapmak           | 47.79           | 29.40             | 10.03              | 5.49                | 3.10                | 1.21                | 0.85                | 2.12                    |
| Öğrenci kulüp işleri ve toplantıları   | 58.25           | 27.80             | 6.40               | 3.17                | 1.99                | 0.75                | 0.36                | 1.27                    |
| Sportif faaliyetler                    | 62.35           | 21.50             | 8.37               | 3.79                | 1.54                | 0.59                | 0.49                | 1.37                    |
| Kültürel faaliyetler                   | 49.07           | 30.81             | 10.49              | 5.19                | 1.89                | 1.11                | 0.59                | 0.85                    |
| Sosyal faaliyetler                     | 34.60           | 29.57             | 17.41              | 9.11                | 4.28                | 2.09                | 1.08                | 1.86                    |
| Para kazanmak amaçlı çalışmak          | 66.63           | 7.35              | 5.03               | 4.61                | 3.86                | 4.18                | 1.34                | 6.99                    |

*N=3063; değerler öğrencilerin verdikleri yanıtların yüzdeleri dağılımlarını göstermektedir.*

### 1.3.2. Uluslararası ve Sosyal Faaliyetlere Erişim

Uluslararası ve sosyal faaliyetlere erişim boyutunda yer alan ifadeler incelendiğinde, ortalama puanların 1,62 ile 2,55 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 1.9). Tüm maddelerin 3,00 eşik değerinin altında kalması, öğrencilerin bu alandaki olanakları düşük düzeyde değerlendirdiğini göstermektedir.

Uluslararası hareketlilik boyutunda, "Gelen-giden öğrenci hareketliliği (Erasmus, Farabi vb.) olanakları" ifadesi 2,55 ortalama ile bu gruptaki en yüksek değere sahiptir. Ancak bu değer dahi ölçek ortalamasının altında kalmaktadır. Aynı kapsamda, "Gelen-giden öğrenci hareketliliği (Erasmus, Farabi vb.) olanakları hakkında yapılan duyuru ve rehberlik hizmetleri" ifadesi 2,38 ortalama ile daha düşük bir değerlendirme almıştır. Bu sonuçlar, öğrencilerin uluslararası fırsatlara erişim ve bilgilendirme süreçlerini yeterli düzeyde algıladıklarını göstermektedir.

Sosyal faaliyet boyutunda ise "Sosyal etkinlik ve kulüp çalışmaları" 2,51 ortalama ile görece daha yüksek bir değere sahip olmakla birlikte 3,00 eşik değerinin altında kalmaktadır. "Etkin toplantılar/konferanslar yapılması" ifadesi 2,35 ortalama ile orta-alt düzeyde değerlendirilmiştir.

Daha düşük ortalamalar ise sosyal ve kültürel altyapıya ilişkin alanlarda gözlemlenmiştir. "Yeterli sayıda sosyal aktivite olması" (1,98), "Spor olanaklarının ve tesislerin olması" (1,99), "Öğrenci etkinliklerine yönelik Üniversiteden destek (mekan, bütçe, rehberlik) alınabilmesi" (1,82) ve özellikle "Bahar şenliği/festival düzenlenmesi" (1,62) ifadeleri en düşük değerlendirilen alanlar arasında yer almaktadır. Bu sonuçlar, öğrencilerin kampüs yaşamına ilişkin sosyal ve kültürel olanakları oldukça sınırlı algıladıklarını göstermektedir.

Ayrıca tablolarda yer alan "İlgi alanıma girmiyor" yanıt sayıları dikkate alındığında, bazı faaliyet türlerinin tüm öğrenci kitlesi için eşit derecede anlamlı olmadığı görülmektedir. Bununla birlikte, analiz dışında bırakılan bu yanıtlar sonrasında dahi ortalamaların düşük kalması, algının genel düzeyde zayıf olduğunu ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, uluslararası ve sosyal faaliyetlere erişim boyutu lisans öğrencileri açısından en düşük değerlendirilen alanlardan biridir. Bu bulgular, uluslararası fırsatların görünürlüğünün artırılması, duyuru ve rehberlik mekanizmalarının güçlendirilmesi; sosyal, kültürel ve sportif altyapının geliştirilmesi ve öğrenci etkinliklerine kurumsal desteğin daha sistematik hale getirilmesi gerekliliğine işaret etmektedir.

**Tablo 1.9. Uluslararası ve Sosyal Faaliyetlere Erişime yönelik verilen yanıtlar**

| İfadeler   | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    | İ.a.g. |
|--|----------|------------|-------|--------|------|--------|
| Gelen-giden öğrenci hareketliliği (Erasmus, Farabi vb.) olanakları   | 2,55     | 1,24       | 1     | 5      | 2567 | 492    |
| Gelen-giden öğrenci hareketliliği (Erasmus, Farabi vb.) olanakları hakkında yapılan duyuru ve rehberlik hizmetleri | 2,38     | 1,21       | 1     | 5      | 2570 | 488    |
| Sosyal etkinlik ve kulüp çalışmaları   | 2,51     | 1,22       | 1     | 5      | 2773 | 285    |
| Yeterli sayıda sosyal aktivite olması  | 1,98     | 1,12       | 1     | 5      | 2838 | 219    |
| Bahar şenliği/festival düzenlenmesi  | 1,62     | 1,04       | 1     | 5      | 2810 | 247    |
| Etkin toplantılar/konferanslar yapılması   | 2,35     | 1,20       | 1     | 5      | 2870 | 187    |
| Spor olanaklarının ve tesislerin olması  | 1,99     | 1,14       | 1     | 5      | 2752 | 305    |
| Öğrenci etkinliklerine yönelik Üniversiteden destek (mekan, bütçe, rehberlik) alınabilmesi                         | 1,82     | 1,07       | 1     | 5      | 2582 | 474    |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok ; İ.a.g.=İlgi alanıma girmiyor

## 1.4.Yerleşke ve Altyapı Olanakları

Anketin son bölümünde öğrencilere, üniversitenin yerleşke ve altyapı olanaklarına ilişkin memnuniyet düzeyleri sorulmuştur. Bu bölümdeki ifadeler, "Fiziksel Koşullar ve Altyapı", "Hizmet Olanakları" ve "Erişilebilirlik ve Çevresel Duyarlılık" olmak üzere üç ana başlık altında incelenmiştir.

### 1.4.1. Fiziksel Koşullar ve Altyapı

Öğrencilerin fiziksel altyapı ve teknik donanıma ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde, ortalama puanların 2,42 ile 3,35 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 1.10).

Bu başlık altında en yüksek ortalama, "Dersliklerin öğrenci sayısını karşılar nitelikte olması" ifadesinde gözlemlenmiştir (Ort. 3,35). Bu değer orta-üst düzeyde bir memnuniyete işaret etmektedir. Benzer şekilde, "Programımızın bağlı bulunduğu birimin yer aldığı yerleşkenin güvenliği" (3,10) ve "Dersliklerin fiziksel koşullarının uygun olması (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vs.)" (3,05) ifadeleri de 3,00 eşik değerinin üzerinde yer almakta ve fiziksel güvenlik ile temel altyapı koşullarının genel olarak olumlu algılandığını göstermektedir.

Buna karşılık, bazı altyapı unsurlarında ortalamaların 3,00 eşik değerinin altında kaldığı görülmektedir. "Programımızın bağlı bulunduğu birimin yer aldığı yerleşkenin konumu, ulaşılabilirliği" (2,71) ve "Programımızın bağlı bulunduğu birimin bina alt yapısı, donanım ve güvenliği" (2,88) orta-alt düzeyde değerlendirilmiştir.

Özellikle ders dışı akademik kullanım ve teknik altyapıya ilişkin ifadelerde memnuniyet daha düşük seviyededir. "Derslerin dışında kullanılabileceğiniz çalışma alanlarının olması" (2,56), "Laboratuvarların, atölyelerin, bilgisayarların programın gereklerini karşılar nitelikte ve donanımda olması" (2,46) ve "Laboratuvarların / atölyelerin / bilgisayarların

öğrenci kapasitesini karşılar nitelikte olması" (2,42) ifadeleri, bu alanların 2,50 bandında veya altında kaldığını göstermektedir.

Her programın laboratuvar ya da atölye altyapısına aynı düzeyde ihtiyaç duymadığı dikkate alınmalıdır. Bununla birlikte, bu boyut öğrencilerin mevcut altyapıyı yeterli bulup bulmadıklarını yansıttığından, ortalamaların düşük seyretmesi teknik donanım ve uygulama alanlarının öğrenci algısı açısından güçlendirilmesi gereken alanlar arasında yer aldığını göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, temel fiziksel güvenlik ve derslik kapasitesi açısından memnuniyet orta-üst düzeyde seyretmekte; ancak ders dışı çalışma alanları ve teknik altyapı boyutunda öğrencilerin beklentilerinin tam olarak karşılanmadığı görülmektedir.

**Tablo 1.10. Yerleşke ve Altyapı Olanaklarından memnuniyet**

| Fiziksel Koşullar ve Altyapı  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    |
|---|----------|------------|-------|--------|------|
| Programımızın bağlı bulunduğu birimin yer aldığı yerleşkenin konumu, ulaşılabilirliği                       | 2,71     | 1,50       | 1     | 5      | 2972 |
| Programımızın bağlı bulunduğu birimin yer aldığı yerleşkenin güvenliği                                      | 3,10     | 1,36       | 1     | 5      | 2972 |
| Programımızın bağlı bulunduğu birimin bina alt yapısı, donanım ve güvenliği                                 | 2,88     | 1,30       | 1     | 5      | 2972 |
| Dersliklerin öğrenci sayısını karşılar nitelikte olması   | 3,35     | 1,28       | 1     | 5      | 2972 |
| Dersliklerin fiziksel koşullarının uygun olması (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vs.)                      | 3,05     | 1,33       | 1     | 5      | 2972 |
| Derslerin dışında kullanabileceğiniz çalışma alanlarının olması   | 2,56     | 1,22       | 1     | 5      | 2971 |
| Laboratuvarların, atölyelerin, bilgisayarların programın gereklerini karşılar nitelikte ve donanımda olması | 2,46     | 1,23       | 1     | 5      | 2972 |
| Laboratuvarların / atölyelerin / bilgisayarların öğrenci kapasitesini karşılar nitelikte olması             | 2,42     | 1,23       | 1     | 5      | 2972 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

## 1.4.2. Hizmet Olanakları

Yerleşke içi hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyi incelendiğinde, ortalama puanların 1,56 ile 3,28 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 1.11). Hizmet olanaklarına ilişkin maddelerin büyük bölümünün 3,00 eşik değerinin altında kaldığı dikkat çekmektedir.

Akademik destek ve temel hizmetler açısından değerlendirildiğinde, "Sağlık hizmetleri" (2,26), "Kütüphane olanakları" (2,57) ve "Kütüphanede uygun kaynak çeşitliliğinin olması" (2,66) ifadeleri orta-alt düzeyde değerlendirilmiştir. Bu sonuçlar, özellikle akademik destek altyapısının öğrenciler tarafından yeterli düzeyde algılanmadığını göstermektedir.

Yerleşke yaşamına ilişkin hizmetlerde ise memnuniyet daha düşük düzeydedir. "Yerleşkedeki yemekhane olanakları (fiyat, çeşitlilik, alternatif ürünler)" (2,04) ve "Yerleşkedeki kafeterya, kantin olanakları (fiyat, çeşitlilik, alternatif ürünler)" (2,10) ifadeleri 2,00 bandında değerlendirilmiştir. En düşük ortalama ise "Yerleşke içinde alışveriş yapılabilecek çeşitli dükkanların olması" ifadesinde gözlemlenmiştir (1,56). Bu değer, öğrencilerin yerleşke içi yaşam alanlarına ilişkin hizmetleri oldukça yetersiz algıladıklarını göstermektedir.

Dijital altyapıya ilişkin değerlendirmeler ise diğer hizmet başlıklarından ayrılmaktadır. "ÖBYS, mobil uygulama (Marmara Mobil) olanakları" ifadesi 3,28 ortalama ile 3,00 eşik değerinin üzerinde yer almakta ve dijital hizmetlerin genel olarak işlevsel bulunduğunu göstermektedir. Buna karşılık, "Yerleşke içindeki internet alt yapısı (wifi, eduroam)" 2,57 ortalama ile orta-alt düzeyde değerlendirilmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, hizmet olanakları boyutunda fiziksel ve yaşam alanlarına ilişkin memnuniyetin düşük; dijital hizmetlere ilişkin memnuniyetin ise daha olumlu olduğu görülmektedir. Bu bulgular, yerleşke yaşam kalitesine yönelik hizmet sunumunun geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

**Tablo 1.11. Yerleşke ve Altyapı Olanaklarından memnuniyet**

| Hizmet Olanakları                              | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    |
|--|----------|------------|-------|--------|------|
| Sağlık hizmetleri                              | 2,26     | 1,20       | 1     | 5      | 2972 |
| Kütüphane olanakları                           | 2,57     | 1,28       | 1     | 5      | 2972 |
| Kütüphanede uygun kaynak çeşitliliğinin olması | 2,66     | 1,30       | 1     | 5      | 2972 |

|   |      |      |   |   |      |
|---|------|------|---|---|------|
| Yerleşkedeki yemekhane olanakları (fiyat, çeşitlilik, alternatif ürünler)         | 2,04 | 1,18 | 1 | 5 | 2972 |
| Yerleşkedeki kafeterya, kantin olanakları (fiyat, çeşitlilik, alternatif ürünler) | 2,10 | 1,21 | 1 | 5 | 2972 |
| Yerleşke içindeki internet alt yapısı (wifi, eduroam)                             | 2,57 | 1,27 | 1 | 5 | 2972 |
| ÖBYS, mobil uygulama (Marmara Mobil) olanakları                                   | 3,28 | 1,19 | 1 | 5 | 2970 |
| Yerleşke içinde alışveriş yapılabilecek çeşitli dükkanların olması                | 1,56 | 1,01 | 1 | 5 | 2972 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

### 1.4.3. Erişilebilirlik ve Çevresel Duyarlılık

Erişilebilirlik ve çevresel duyarlılık boyutuna ilişkin ortalamalar 2,35 ile 2,55 arasında değişmektedir (Bkz. Tablo 1.12). Tüm maddelerin 3,00 eşik değerinin altında kalması, öğrencilerin bu alandaki uygulamaları orta-alt düzeyde değerlendirdiğini göstermektedir.

“Yerleşkenin (derslikler, laboratuvar, atölyeler ve genelinin) engelli öğrencilere uygunluğu” ifadesi 2,40 ortalama ile düşük değerlendirilen başlıklardan biridir. Benzer şekilde, “Yerleşke içinde sıfır atık ile ilgili çalışmaların olması” (2,41) ve “Yerleşke genelinde hijyenik ortamın sağlanması” (2,35) ifadeleri de 2,50 bandının altında kalmıştır.

“Yerleşke içinde geri dönüşümü sağlayacak olanakların olması” ifadesi 2,55 ortalama ile bu boyuttaki en yüksek değere sahip olmakla birlikte, 3,00 eşik değerinin altında kalmaktadır.

Bu bulgular, öğrencilerin yerleşkede erişilebilirlik, çevresel sürdürülebilirlik ve hijyen uygulamalarına ilişkin beklentilerinin mevcut algının üzerinde olduğunu göstermektedir. Özellikle engelli erişimi ve hijyen boyutundaki değerlendirmeler, fiziksel çevrenin kapsayıcılık ve sürdürülebilirlik perspektifinden güçlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, yerleşke ve altyapı olanakları başlığı altında fiziksel güvenlik ve derslik kapasitesi görece daha olumlu algılanırken; teknik altyapı, hizmet olanakları, sosyal yaşam alanları ve çevresel duyarlılık konularında iyileştirme beklentilerinin daha belirgin olduğu görülmektedir.

**Tablo 1.12. Yerleşke ve Altyapı Olanaklarından memnuniyet**

| Erişilebilirlik ve Çevresel Duyarlılık  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N    |
|---|----------|------------|-------|--------|------|
| Yerleşkenin (derslikler, laboratuvar, atölyeler ve genelinin) engelli öğrencilere uygunluğu | 2,40     | 1,17       | 1     | 5      | 2971 |
| Yerleşke içinde geri dönüşümü sağlayacak olanakların olması                                 | 2,55     | 1,25       | 1     | 5      | 2971 |
| Yerleşke içinde sıfır atık ile ilgili çalışmaların olması                                   | 2,41     | 1,22       | 1     | 5      | 2971 |
| Yerleşke genelinde hijyenik ortamın sağlanması  | 2,35     | 1,22       | 1     | 5      | 2970 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

## 2. Öğrenci memnuniyeti – Lisansüstü

2024 yılında uygulanmaya başlanan lisansüstü öğrenci memnuniyet anketine 2025 yılında toplam 1355 öğrenci katılmıştır. Ancak bu öğrencilerden 428'i anket sistemine giriş yapmış olmakla birlikte herhangi bir soruya yanıt vermemiştir. Ankete yanıt veren öğrencilerden 159'u yalnızca genel memnuniyet sorularını yanıtladıktan sonra anketi tamamlamadan sonlandırmıştır. Bu nedenle genel memnuniyet sorularından sonraki bölümlere ilişkin değerlendirmeler anketi tamamlayan 768 katılımcının yanıtları üzerinden yapılmıştır.

Öğrencilerin birimlere göre dağılımı aşağıdaki Tablo 2.1'de yer almaktadır. Öğrencilerin dağılımı kayıtlı buldukları birimlerin öğrenci sayılarına göre dengeli görünmektedir.

**Tablo 2.1. Birimlere göre katılımcıların dağılım**

| Birim   | Frekans    | Yüzde        |
|---|------------|--------------|
| Avrupa Araştırmaları Enstitüsü                      | 5          | 0,5          |
| Fen Bilimleri Enstitüsü                             | 269        | 29,0         |
| İslam Ekonomisi ve Finansı Enstitüsü                | 22         | 2,4          |
| Orta Doğu ve İslam Ülkeleri Araştırmaları Enstitüsü | 7          | 0,8          |
| Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü                    | 32         | 3,5          |
| Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü                | 25         | 2,7          |
| Sağlık Bilimleri Enstitüsü                          | 79         | 8,5          |
| Eğitim Bilimleri Enstitüsü                          | 98         | 10,6         |
| Güzel Sanatlar Enstitüsü                            | 32         | 3,5          |
| Sosyal Bilimler Enstitüsü                           | 358        | 38,6         |
| <b>Toplam</b>                                       | <b>927</b> | <b>100,0</b> |

Uygulanan anket dört ana başlıktan oluşmaktadır:

1. Genel memnuniyet
2. Program memnuniyeti
3. Program çıktıları/ kazanımları
4. Yerleşke ve altyapı olanakları.

### 2.1. Genel Memnuniyet

Bu bölümde yer alan ifadeler, lisans düzeyinde sorulan genel memnuniyet sorularıyla aynıdır. Ancak bulgular, lisansüstü düzeyde öğrenim gören öğrencilerin Marmara Üniversitesi'ne ve kayıtlı oldukları programlara yönelik memnuniyet düzeylerinin lisans öğrencilerine kıyasla belirgin biçimde daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Lisansüstü öğrencilerin verdiği yanıtlar incelendiğinde, ortalama memnuniyet puanlarının 3,88 ile 4,03 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.2). Tüm ifadelerin 3,50 eşliğinin üzerinde yer alması, genel memnuniyetin güçlü düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır.

En yüksek ortalama, "Genel olarak bölümümden/programımdan memnunum." ifadesinde gözlemlenmiştir (Ort. 4,03). Bu bulgu, lisansüstü öğrencilerin kayıtlı oldukları programların akademik içeriği, öğretim kadrosu ve genel yapısından yüksek düzeyde memnuniyet duyduklarını göstermektedir.

Benzer şekilde, "Marmara Üniversitesi'nde öğrenci olmaktan genel olarak memnunum." (3,98) ve "Tercih etme olanağım olsa yine bu bölümü/programı tercih ederim." (3,94) ifadeleri de yüksek ortalamalara sahiptir. Bu sonuçlar, lisansüstü öğrencilerin hem program hem de üniversite deneyimini büyük ölçüde olumlu değerlendirdiğini ve tercihlerini güçlü biçimde onayladığını göstermektedir.

Bu grup içindeki en düşük ortalama ise "Tercih etme olanağım olsa yine Marmara Üniversitesi'ni tercih ederim." ifadesinde görülmektedir (3,88). Bununla birlikte, bu değer dahi 3,50 eşliğinin üzerinde olup olumlu bir memnuniyet düzeyine işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü öğrencilerin Marmara Üniversitesi'nde öğrenim görmekten ve kayıtlı oldukları programlardan memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bulgular, lisansüstü düzeyde sunulan akademik yapının ve program içeriğinin öğrenci beklentilerini büyük ölçüde karşıladığını göstermektedir.

**Tablo 2.2. Genel memnuniyet sonuçları**

| Genel memnuniyet ifadeleri  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|---|----------|------------|-------|--------|-----|
| Marmara Üniversitesi'nde öğrenci olmaktan genel olarak memnunum.      | 3,98     | 1,09       | 1     | 5      | 927 |
| Genel olarak bölümümden/programımdan memnunum.                        | 4,03     | 1,09       | 1     | 5      | 926 |
| Tercih etme olanağım olsa yine bu bölümü/programı tercih ederim.      | 3,94     | 1,19       | 1     | 5      | 926 |
| Tercih etme olanağım olsa yine Marmara Üniversitesi'ni tercih ederim. | 3,88     | 1,20       | 1     | 5      | 926 |

Ölçek: 1=Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum

2024 yılı bulguları ile karşılaştırıldığında, lisansüstü öğrencilerin genel memnuniyet göstergelerinde artış eğilimi gözlenmektedir. 2024 yılında ortalama puanlar 3,62–3,84 aralığında iken, 2025 yılında bu aralık 3,88–4,03 olarak gerçekleşmiştir. Böylece tüm maddelerde yaklaşık 0,20–0,30 puanlık bir artış söz konusudur.

En yüksek ortalamaya sahip olan “Genel olarak bölümümden/programımdan memnunum.” ifadesi her iki yılda da ilk sırada yer almakta; ancak 2025 yılında 4,00 eşliğini aşarak daha güçlü bir memnuniyet düzeyine ulaşmıştır. Benzer şekilde, üniversiteyi ve programı yeniden tercih etmeye ilişkin ifadelerde de yukarı yönlü bir hareket dikkat çekmektedir.

Bu bulgular, lisansüstü düzeyde genel memnuniyet yapısının yalnızca korunmadığını, aynı zamanda güçlendiğini göstermektedir. Özellikle program bazlı memnuniyetin 4,00 bandına yaklaşması, lisansüstü akademik yapının öğrenci beklentileriyle daha yüksek düzeyde örtüştüğüne işaret etmektedir.

## 2.2. Program Memnuniyeti

Lisansüstü öğrencilerin kayıtlı oldukları programlara ilişkin görüşlerini almak üzere geliştirilen memnuniyet anketi, lisans öğrencileriyle ortak sorular içermekle birlikte, bu düzeye özgü olarak daha sadeleştirilmiş ve danışmanlık hizmetlerine özel ifadeler eklenmiş bir yapıdadır. Anket, aşağıdaki dört ana başlıkta toplanan sorulardan oluşmaktadır:

1. Program İçeriği ve Öğretim Süreci,
2. Öğretim Kadrosu, Danışmanlık Hizmetleri,
3. İdari Destek ve Öğrenci İşleri ve
4. Talep, Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizmaları.

Toplam 15 sorudan oluşan anketin değerlendirilmesi 5'li aralıklı ölçek üzerinden yapılmış, öğrencilerden Marmara Üniversitesi'nde kayıtlı oldukları program/bölümü düşünerek listelenen maddelerin ne derece yeterli/memnun edici olduğunu ölçek üzerinde işaretlemeleri istenmiştir.

### 2.2.1. Program İçeriği ve Öğretim Süreci

Lisansüstü öğrencilerin program içeriklerine ve öğretim yöntemlerine yönelik değerlendirmeleri incelendiğinde, ortalama puanların 3,19 ile 4,02 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.3). Maddelerin büyük bölümünün 3,50 eşliğinin üzerinde yer alması, bu boyutta güçlü bir memnuniyet düzeyine işaret etmektedir.

En yüksek ortalama, “Programın bilgi, beceri kazandırma düzeyi” ifadesinde gözlemlenmiştir (Ort. 4,02). Bu değer, lisansüstü programların akademik kazanımlar açısından öğrenciler tarafından güçlü biçimde yeterli bulunduğunu göstermektedir.

Benzer şekilde, “Programda kullanılan eğitim-öğretim yöntemleri” (3,89) ve “Programın müfredat içeriği / ders paketleri” (3,87) ifadeleri de yüksek ortalamalara sahiptir. Bu bulgular, lisansüstü düzeyde program yapısının, içerik bütünlüğünün ve öğretim sürecinin öğrenciler tarafından olumlu değerlendirildiğini ortaya koymaktadır.

Buna karşılık, “Programa özgü laboratuvar, atölye vb. uygulamaların yapılması” ifadesi 3,19 ortalama ile diğer maddelere kıyasla daha düşük düzeydedir. Her ne kadar bu değer 3,00 eşik değerinin üzerinde olsa da, lisansüstü öğrencilerin uygulamalı olanaklara ilişkin beklentilerinin daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü programların akademik içerik ve öğretim süreci açısından güçlü bir memnuniyet düzeyine sahip olduğu; ancak uygulama ve teknik altyapı boyutunda geliştirme potansiyeli bulunduğu görülmektedir.

**Tablo 2.3. Program içeriği ve öğretim süreci sorularına verilen yanıtlar**

| İfadeler   | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|--|----------|------------|-------|--------|-----|
| <b>Programın genel yapısı</b>                                  |          |            |       |        |     |
| Programın bilgi, beceri kazandırma düzeyi                      | 4,02     | 0,96       | 1     | 5      | 768 |
| Programda kullanılan eğitim-öğretim yöntemleri                 | 3,89     | 1,05       | 1     | 5      | 768 |
| Programa özgü laboratuvar, atölye, vb. uygulamaların yapılması | 3,19     | 1,39       | 1     | 5      | 767 |
| Programın müfredat içeriği /ders paketleri                     | 3,87     | 1,09       | 1     | 5      | 766 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

## 2.2.2. Öğretim Kadrosu

Lisansüstü öğrencilerin öğretim kadrosuna ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde, ortalama puanların 4,19 ile 4,27 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.4). Tüm ifadelerin 4,00 eşik değerinin üzerinde yer alması, bu boyutta çok güçlü bir memnuniyet düzeyine işaret etmektedir.

En yüksek ortalama, “Öğretim elemanlarının akademik yetkinliği (akademik tanınırlık, yayın sayısı, vb.)” ifadesinde gözlemlenmiştir (Ort. 4,27). Bu bulgu, lisansüstü öğrencilerin öğretim elemanlarının akademik birikimine ve uzmanlık düzeyine yüksek güven duyduğunu göstermektedir.

Benzer şekilde, “Öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik tutumu ve iletişim becerisi” (4,26), “Öğretim elemanlarına erişim kolaylığı” (4,20) ve “Öğretim elemanlarının ders verme yetkinliği” (4,19) ifadeleri de yüksek ortalamalara sahiptir. Bu sonuçlar, lisansüstü düzeyde akademik kadronun hem bilimsel hem pedagojik hem de iletişim boyutunda güçlü biçimde algılandığını ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, öğretim kadrosu lisansüstü öğrenciler tarafından en yüksek memnuniyet düzeyine sahip alanlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Bulgular, lisansüstü programlarda akademik rehberlik ve öğretim kalitesinin öğrenci beklentileriyle yüksek düzeyde örtüştüğünü göstermektedir.

**Tablo 2.4. Öğretim Kadrosuna yönelik verilen yanıtlar**

| İfadeler  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|---|----------|------------|-------|--------|-----|
| Öğretim elemanlarının akademik yetkinliği (akademik tanınırlık, yayın sayısı, vb.)  | 4,27     | 0,93       | 1     | 5      | 765 |
| Öğretim elemanlarının ders verme yetkinliği (konusuna hakimiyet, ders anlatma yeteneği, teknoloji kullanma becerisi, vb.) | 4,19     | 0,96       | 1     | 5      | 765 |
| Öğretim elemanlarının öğrencilere yönelik tutumu ve iletişim becerisi   | 4,26     | 0,96       | 1     | 5      | 765 |
| Öğretim elemanlarına erişim kolaylığı (yüz yüze ve diğer iletişim kanallarını kullanma)                                   | 4,20     | 1,02       | 1     | 5      | 765 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

## 2.2.3. Akademik Danışmanlık Hizmetleri

Danışmanlık hizmetleri, lisansüstü öğrenimin ayrılmaz bir parçası olarak ayrı bir başlık altında değerlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, ortalama puanların 4,11 ile 4,16 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.5). Her iki ifadenin de 4,00 eşik değerinin üzerinde yer alması, danışmanlık hizmetlerinde çok güçlü bir memnuniyet düzeyine işaret etmektedir.

“Danışmanlık hizmetlerinden” ifadesi 4,11 ortalama ile yüksek düzeyde değerlendirilmiştir. Daha da yüksek bir ortalama ise “Tez danışmanlık hizmetlerinden” ifadesinde gözlemlenmiştir (4,16). Bu bulgu, lisansüstü öğrencilerin tez sürecinde danışmanlarından güçlü akademik rehberlik ve destek aldıklarını göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü düzeyde danışmanlık hizmetlerinin öğrenci memnuniyeti açısından en güçlü alanlardan biri olduğu anlaşılmaktadır. Bulgular, akademik rehberlik ve tez sürecine yönelik destek mekanizmalarının lisansüstü öğrencilerin beklentilerini yüksek düzeyde karşıladığını ortaya koymaktadır.

**Tablo 2.5. Danışmanlık hizmetine yönelik verilen yanıtlar**

| İfadeler                       | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|--------------------------------|----------|------------|-------|--------|-----|
| Danışmanlık hizmetlerinden     | 4,11     | 1,14       | 1     | 5      | 731 |
| Tez danışmanlık hizmetlerinden | 4,16     | 1,12       | 1     | 5      | 729 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

## 2.2.4. İdari Destek ve Öğrenci İşleri / Öğrenci İşleri ve İdari Süreçler

Lisansüstü öğrencilerin idari süreçlere ve öğrenci işleri hizmetlerine ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde, ortalama puanların 3,63 ile 3,95 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.6). Tüm maddelerin 3,50 eşiğinin üzerinde yer alması, bu boyutta genel olarak güçlü bir memnuniyet düzeyine işaret etmektedir.

En yüksek ortalama, “Müdür, Anabilim Dalı, Program Başkanı, vb. idarecilerle iletişim kurabilmek” ifadesinde gözlemlenmiştir (Ort. 3,95). Bu bulgu, lisansüstü düzeyde akademik birim yöneticileriyle iletişimin büyük ölçüde işlevsel ve erişilebilir olarak algılandığını göstermektedir.

“Öğrenci işlerinde görevli personelin sunduğu hizmetler, ilgili konularda yeterli bilgiye sahip olması” (3,67) ve “Öğrenci işlerinde görevli personelin öğrenciler ile iletişim becerisi” (3,63) ifadeleri de 3,50 eşiğinin üzerinde yer almakta ve öğrenci işleri hizmetlerinin genel olarak olumlu değerlendirildiğini ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü düzeyde idari destek ve öğrenci işleri süreçlerinin öğrencilerin beklentilerini büyük ölçüde karşıladığı anlaşılmaktadır. Bulgular, akademik ve idari iletişim mekanizmalarının lisansüstü öğrenciler açısından işlevsel bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

**Tablo 2.6. İdari Destek ve Öğrenci İşlerine yönelik verilen yanıtlar**

| İfadeler  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|---|----------|------------|-------|--------|-----|
| Müdür, Anabilim Dalı, Program Başkanı, vb. idarecilerle iletişim kurabilmek                           | 3,95     | 1,14       | 1     | 5      | 762 |
| Öğrenci işlerinde görevli personelin sunduğu hizmetler, ilgili konularda yeterli bilgiye sahip olması | 3,67     | 1,22       | 1     | 5      | 762 |
| Öğrenci işlerinde görevli personelin öğrenciler ile iletişim becerisi                                 | 3,63     | 1,24       | 1     | 5      | 762 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

## 2.2.5. Talep/Şikayet Süreci Geri Bildirim Mekanizmaları

Bu başlık altında öğrencilerin geri bildirimde bulunabilecekleri mekanizmalara ve bu geri bildirimlerin işleme alınmasına ilişkin değerlendirmeleri incelenmiştir. Ortalama puanların 3,48 ile 3,51 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.7).

“Öğrencinin öneri/talep/şikayetlerini ulaştırılabilecek etkin kaynakların/mechanizmaların olması” ifadesi 3,51 ortalama ile 3,50 eşiğinin üzerinde yer almakta ve mekanizmaların varlığına ilişkin olumlu bir algıya işaret etmektedir. “Öğrencinin öneri/talep/şikayetlerinin dikkate alınması, sonuçlandırılması” ifadesi ise 3,48 ortalama ile benzer düzeyde değerlendirilmiştir. Bu sonuç, geri bildirim süreçlerinin genel olarak işlediğinin düşünüldüğünü; ancak mekanizmaların görünürlüğü ve sonuçların paylaşılması konusunda geliştirme alanı bulunduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü düzeyde geri bildirim mekanizmalarına ilişkin memnuniyet, lisans düzeyine kıyasla daha yüksek olmakla birlikte, akademik içerik ve öğretim kadrosu kadar güçlü bir alan değildir. Bulgular, mevcut

mekanizmaların işlevsel olduğunu; ancak geri bildirim döngüsünün daha görünür ve sistematik biçimde işletilmesinin memnuniyeti daha da artırabileceğini düşündürmektedir.

**Tablo 2.7. Talep, Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizmaları yönelik verilen yanıtlar**

| İfadeler   | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|--|----------|------------|-------|--------|-----|
| Öğrencinin öneri/talep/şikayetlerini ulaştırılabilecek etkin kaynakların/mekanizmaların olması | 3,51     | 1,28       | 1     | 5      | 762 |
| Öğrencinin öneri/talep/şikayetlerinin dikkate alınması, sonuçlandırılması                      | 3,48     | 1,30       | 1     | 5      | 762 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

### 2.3. Program Çıktıları

Lisansüstü programların öğrencilere kazandırdığı bilgi, beceri ve tutumlara yönelik değerlendirmeler incelendiğinde, ortalama puanların 3,85 ile 4,10 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.8). Tüm maddelerin 3,50 eşliğinin üzerinde, büyük bölümünün ise 4,00 bandında yer alması, program çıktılarının öğrenciler tarafından güçlü biçimde algılandığını göstermektedir.

En yüksek ortalama, “Alanımla ilgili uzmanlık gerektiren konularda, bağımsız olarak çalışma becerisi edindim.” ifadesinde gözlemlenmiştir (Ort. 4,10). Bu bulgu, lisansüstü eğitimin temel amaçlarından biri olan bağımsız araştırma ve uzmanlaşma yetkinliğinin öğrenci algısında güçlü biçimde karşılık bulunduğunu göstermektedir.

Bunu, “Programda eleştirel düşünme ve problem çözme becerisi kazandım.” (4,08) ve “Bilgi, fikir ve önerilerimi etkin bir şekilde ifade etme, yazılı ve sözlü olarak üçüncü kişilere aktarabilme becerisi kazandım.” (4,07) ifadeleri takip etmektedir. Bu sonuçlar, lisansüstü programların üst düzey bilişsel beceriler ve akademik iletişim yetkinliği kazandırma açısından etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Ayrıca, “Programda etik değerlerin önemini/etik değerlerin iş hayatına etkisi konusunda farkındalık kazandım.” ifadesi 4,05 ortalama ile güçlü biçimde değerlendirilmiştir. “Alanımda bilimsel araştırmalar yapabilmek için ileri düzeyde araştırma metodları bilgisi edindim.” ifadesi 4,00 ortalama ile 4,00 eşliğinde yer almaktadır. Bu bulgular, lisansüstü düzeyde araştırma temelli öğrenme ve etik duyarlılığın program çıktıları içinde belirgin bir yer tuttuğunu göstermektedir.

Görel olarak en düşük ortalama ise “Programda sosyal sorumluluk ve çevre bilinci konularında farkındalık kazandım.” ifadesinde görülmektedir (3,85). Bununla birlikte bu değer de 3,50 eşliğinin üzerinde olup olumlu düzeydedir. Bu durum, toplumsal ve çevresel farkındalık boyutunun güçlü olmakla birlikte diğer akademik kazanımlara kıyasla nispeten daha sınırlı algılandığını düşündürmektedir.

**Tablo 2.8. Program çıktılarına ilişkin öğrencilerin yanıtları**

| İfadeler  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|---|----------|------------|-------|--------|-----|
| Programda eleştirel düşünme ve problem çözme becerisi kazandım.   | 4,08     | 1,03       | 1     | 5      | 730 |
| Alanımla ilgili uzmanlık gerektiren konularda, bağımsız olarak çalışma becerisi edindim.  | 4,10     | 1,04       | 1     | 5      | 730 |
| Alanımda bilimsel araştırmalar yapabilmek için ileri düzeyde araştırma metodları bilgisi edindim.                               | 4,00     | 1,09       | 1     | 5      | 729 |
| Bilgi, fikir ve önerilerimi etkin bir şekilde ifade etme, yazılı ve sözlü olarak üçüncü kişilere aktarabilme becerisi kazandım. | 4,07     | 1,03       | 1     | 5      | 730 |
| Programda sosyal sorumluluk ve çevre bilinci konularında farkındalık kazandım.  | 3,85     | 1,20       | 1     | 5      | 730 |
| Programda etik değerlerin önemini/etik değerlerin iş hayatına etkisini konusunda farkındalık kazandım.                          | 4,05     | 1,14       | 1     | 5      | 730 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü öğrencilerin program çıktılarına ilişkin değerlendirmeleri, üniversitenin bu düzeydeki eğitim süreçlerinde hem akademik hem araştırma temelli hem de bireysel yetkinlikleri yüksek düzeyde kazandırdığını göstermektedir. Özellikle bağımsız çalışma, eleştirel düşünme, akademik ifade becerisi ve etik farkındalık gibi kazanımların güçlü biçimde algılanması, programların mezuniyet sonrası yetkinlikler açısından sağlam bir temel sunduğuna işaret etmektedir.

## 2.4.Yerleşke ve Altyapı

Lisansüstü öğrencilerin Marmara Üniversitesi'nin fiziksel, dijital ve hizmet altyapılarına ilişkin değerlendirmeleri genel olarak *olumlu* yöndedir. Öğrenciler hem akademik mekanlar hem de dijital altyapı konusunda yüksek memnuniyet bildirmiştir.

### 2.4.1. Fiziksel Koşullar ve Altyapı

Lisansüstü öğrencilerin fiziksel koşullar ve altyapıya ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde, ortalama puanların 3,36 ile 4,04 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.9). Maddelerin büyük bölümünün 3,50 eşliğinin üzerinde yer alması, bu boyutta genel olarak güçlü bir memnuniyet düzeyine işaret etmektedir.

En yüksek ortalama, "Programımızın bağlı bulunduğu birimin yer aldığı yerleşkenin güvenliği" ifadesinde gözlemlenmiştir (Ort. 4,04). Bunu, "Dersliklerin öğrenci sayısını karşılar nitelikte olması" (4,02) ve "Yerleşkenin konumu, ulaşılabilirliği" (3,91) ifadeleri takip etmektedir. Bu bulgular, lisansüstü öğrencilerin yerleşkenin güvenliği, erişilebilirliği ve derslik kapasitesine ilişkin güçlü bir memnuniyet algısına sahip olduğunu göstermektedir.

"Dersliklerin fiziksel koşullarının uygun olması (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vs.)" ifadesi 3,60 ortalama ile 3,50 eşliğinin üzerinde yer almakta ve fiziksel ortamın genel olarak yeterli bulunduğunu ortaya koymaktadır. "Programımızın bağlı bulunduğu birimin bina alt yapısı, donanım ve güvenliği" ise 3,54 ortalama ile benzer düzeydedir.

Teknik altyapı ve ders dışı kullanım alanlarına ilişkin ifadeler ise diğer maddelere kıyasla daha düşük ortalamalara sahiptir. "Derslerin dışında kullanabileceğiniz çalışma alanlarının olması" (3,46), "Laboratuvarların, atölyelerin, bilgisayarların programın gereklerini karşılar nitelikte ve donanımda olması" (3,36) ve "Laboratuvarların / atölyelerin / bilgisayarların öğrenci kapasitesini karşılar nitelikte olması" (3,38) ifadeleri 3,50 eşliğinin altında kalmıştır. Bununla birlikte, bu değerler 3,00 eşik değerinin üzerinde olup genel olarak olumlu bir algıya işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü düzeyde fiziksel güvenlik, konum ve derslik kapasitesi güçlü alanlar olarak öne çıkarken; teknik altyapı ve ders dışı çalışma alanları nispeten daha düşük değerlendirilmiştir. Ancak lisans düzeyiyle karşılaştırıldığında, bu boyutta memnuniyet düzeyinin daha yüksek seyrettiği görülmektedir.

**Tablo 2.9. Yerleşke ve Altyapı Olanaklarından memnuniyet**

| Fiziksel Koşullar ve Altyapı  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|---|----------|------------|-------|--------|-----|
| Programımızın bağlı bulunduğu birimin yer aldığı yerleşkenin konumu, ulaşılabilirliği                       | 3,91     | 1,24       | 1     | 5      | 727 |
| Programımızın bağlı bulunduğu birimin yer aldığı yerleşkenin güvenliği                                      | 4,04     | 1,07       | 1     | 5      | 727 |
| Programımızın bağlı bulunduğu birimin bina alt yapısı, donanım ve güvenliği                                 | 3,54     | 1,32       | 1     | 5      | 727 |
| Dersliklerin öğrenci sayısını karşılar nitelikte olması   | 4,02     | 1,05       | 1     | 5      | 727 |
| Dersliklerin fiziksel koşullarının uygun olması (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vs.)                      | 3,60     | 1,32       | 1     | 5      | 727 |
| Derslerin dışında kullanabileceğiniz çalışma alanlarının olması   | 3,46     | 1,32       | 1     | 5      | 727 |
| Laboratuvarların, atölyelerin, bilgisayarların programın gereklerini karşılar nitelikte ve donanımda olması | 3,36     | 1,30       | 1     | 5      | 727 |
| Laboratuvarların / atölyelerin / bilgisayarların öğrenci kapasitesini karşılar nitelikte olması             | 3,38     | 1,30       | 1     | 5      | 727 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

### 2.4.2. Hizmet Olanakları

Lisansüstü öğrencilerin hizmet olanaklarına ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde, ortalama puanların 2,70 ile 3,90 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.10).

Akademik destek hizmetleri açısından "Kütüphane olanakları" (3,66) ve "Kütüphanede uygun kaynak çeşitliliğinin olması" (3,67) ifadeleri 3,50 eşliğinin üzerinde yer almakta ve güçlü bir memnuniyet düzeyine işaret etmektedir. Benzer

şekilde, “ÖBYS, mobil uygulama (Marmara Mobil) olanakları” 3,90 ortalama ile bu başlık altındaki en yüksek değeri almış; dijital hizmetlerin işlevsel ve kullanıcı dostu olarak algılandığını göstermiştir.

“Yerleşke içindeki internet alt yapısı (wifi, eduroam)” ifadesi 3,36 ortalama ile orta-üst düzeyde değerlendirilmiştir. “Sağlık hizmetleri” (3,28), “Yerleşkedeki yemekhane olanakları” (3,33) ve “Yerleşkedeki kafeterya, kantin olanakları” (3,30) ifadeleri de 3,00 eşik değerinin üzerinde yer almakta ve genel olarak olumlu bir algıya işaret etmektedir.

Bu başlık altındaki en düşük ortalama ise “Yerleşke içinde alışveriş yapılabilecek çeşitli dükkanların olması” ifadesinde gözlemlenmiştir (2,70). Bu değer 3,00 eşik değerinin altında kalmakta olup, sosyal yaşamı destekleyen ticari olanakların geliştirilmesine yönelik bir beklenti bulunduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü düzeyde hizmet olanaklarına ilişkin memnuniyet lisans düzeyine kıyasla daha olumlu bir seyir izlemektedir. Özellikle dijital altyapı ve kütüphane hizmetleri güçlü alanlar olarak öne çıkarken, yerleşke içi sosyal yaşamı destekleyen hizmetlerin görece daha düşük değerlendirildiği görülmektedir.

**Tablo 2.10. Yerleşke ve Altyapı Olanaklarından memnuniyet**

| Hizmet Olanakları   | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|---|----------|------------|-------|--------|-----|
| Sağlık hizmetleri   | 3,28     | 1,30       | 1     | 5      | 726 |
| Kütüphane olanakları  | 3,66     | 1,19       | 1     | 5      | 726 |
| Kütüphanede uygun kaynak çeşitliliğinin olması                                    | 3,67     | 1,13       | 1     | 5      | 726 |
| Yerleşkedeki yemekhane olanakları (fiyat, çeşitlilik, alternatif ürünler)         | 3,33     | 1,28       | 1     | 5      | 726 |
| Yerleşkedeki kafeterya, kantin olanakları (fiyat, çeşitlilik, alternatif ürünler) | 3,30     | 1,34       | 1     | 5      | 726 |
| Yerleşke içindeki internet alt yapısı (wifi, eduroam)                             | 3,36     | 1,28       | 1     | 5      | 725 |
| ÖBYS, mobil uygulama (Marmara Mobil) olanakları                                   | 3,90     | 1,05       | 1     | 5      | 726 |
| Yerleşke içinde alışveriş yapılabilecek çeşitli dükkanların olması                | 2,70     | 1,44       | 1     | 5      | 724 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

### 2.4.3. Erişilebilirlik ve Çevresel Duyarlılık

Lisansüstü öğrencilerin erişilebilirlik ve çevresel duyarlılığa ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde, ortalama puanların 3,00 ile 3,34 arasında değiştiği görülmektedir (Bkz. Tablo 2.11). Maddelerin tamamı 3,00 eşik değerinin üzerinde yer almakta olup, bu başlıkta genel olarak orta-üst düzeyde bir memnuniyet söz konusudur.

En yüksek ortalama, “Yerleşkenin (derslikler, laboratuvar, atölyeler ve genelinin) engelli öğrencilere uygunluğu” ifadesinde gözlemlenmiştir (3,34). Benzer şekilde, “Yerleşke içinde geri dönüşümü sağlayacak olanakların olması” (3,32) ve “Yerleşke içinde sıfır atık ile ilgili çalışmaların olması” (3,25) ifadeleri de 3,00 eşik değerinin üzerinde değerlendirilmiştir. Bu bulgular, çevresel duyarlılık ve erişilebilirlik alanlarında öğrencilerin genel olarak olumlu bir algıya sahip olduğunu göstermektedir.

Bu başlık altındaki en düşük ortalama ise “Yerleşke genelinde hijyenik ortamın sağlanması” ifadesinde gözlemlenmiştir (3,00). Her ne kadar bu değer eşik düzeyinde yer alsada, hijyen konusunun öğrenciler açısından daha dikkatle izlenmesi gereken bir alan olduğu anlaşılmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü düzeyde erişilebilirlik ve çevresel duyarlılık göstergeleri olumlu bir çerçevede sunmakla birlikte, özellikle hijyen ve çevresel uygulamaların görünürlüğü açısından iyileştirme alanları bulunmaktadır.

**Tablo 2.11. Yerleşke ve Altyapı Olanaklarından memnuniyet**

| Erişilebilirlik ve Çevresel Duyarlılık  | Ortalama | Std. Sapma | En az | En çok | N   |
|---|----------|------------|-------|--------|-----|
| Yerleşkenin (derslikler, laboratuvar, atölyeler ve genelinin) engelli öğrencilere uygunluğu | 3,34     | 1,24       | 1     | 5      | 725 |
| Yerleşke içinde geri dönüşümü sağlayacak olanakların olması                                 | 3,32     | 1,27       | 1     | 5      | 723 |
| Yerleşke içinde sıfır atık ile ilgili çalışmaların olması                                   | 3,25     | 1,29       | 1     | 5      | 725 |
| Yerleşke genelinde hijyenik ortamın sağlanması  | 3,00     | 1,42       | 1     | 5      | 724 |

Ölçek: 1=Hiç, 5= Çok

## 3. Karşılaştırmalı Genel Değerlendirme ve İyileştirme Önerileri

Marmara Üniversitesi öğrencilerinden elde edilen 2025 yılı memnuniyet verileri, lisans ve lisansüstü düzeylerde farklılaşan ancak bütüncül olarak değerlendirildiğinde kurumsal yapının güçlü ve gelişime açık yönlerini birlikte ortaya koymaktadır.

Genel eğilim incelendiğinde, lisans düzeyinde memnuniyet göstergelerinde önceki yıla kıyasla sınırlı bir gerileme eğilimi gözlenmekle birlikte bu değişim istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bununla birlikte, maddelerin genelinde gözlenen düşüş eğilimi, özellikle lisans öğrencilerine yönelik akademik ve sosyal deneyimin dikkatle izlenmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Buna karşılık, lisansüstü düzeyde genel memnuniyet, program içeriği, öğretim kadrosu, danışmanlık hizmetleri ve program çıktıları alanlarında belirgin bir artış eğilimi söz konusudur. Lisansüstü öğrencilerin değerlendirmelerinde ortalamaların 4,00 bandına yaklaşması ve bazı alanlarda bu eşiği aşması, lisansüstü eğitim süreçlerinin öğrenci beklentileriyle yüksek düzeyde örtüştüğünü göstermektedir.

Kademe bazlı karşılaştırma, üniversitenin akademik çekirdeğinin (öğretim kadrosu, program yapısı ve danışmanlık süreçleri) lisansüstü düzeyde güçlü biçimde algılandığını; lisans düzeyinde ise uygulamalı öğrenme, geri bildirim mekanizmaları, sosyal faaliyetler ve idari süreçler gibi destekleyici alanlarda iyileştirme potansiyeli bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Yerleşke ve altyapı olanakları her iki düzeyde de akademik alanlara kıyasla daha düşük değerlendirilmiş; özellikle sosyal tesisler, hijyen, geri dönüşüm uygulamaları ve öğrenci geri bildirim süreçleri dikkatle izlenmesi gereken alanlar olarak öne çıkmıştır.

### Gelişim Alanları ve İyileştirme Yönünde Öneriler

Üniversitemizin öğrenci deneyimini bütüncül biçimde güçlendirmek amacıyla aşağıdaki stratejik alanlar önceliklendirilebilir:

#### **1. Lisans Düzeyinde Öğrenci Deneyiminin Güçlendirilmesi**

Uygulamalı öğrenme bileşenlerinin (laboratuvar, proje, saha çalışması, staj vb.) artırılması

Ders dışı akademik destek ve kariyer yönlendirme mekanizmalarının genişletilmesi

Program bazlı aidiyet ve kurumsal bağlılık çalışmalarının görünür hale getirilmesi

#### **2. Geri Bildirim ve Yönetişim Mekanizmalarının Güçlendirilmesi**

Öğrenci geri bildirimlerinin sistematik biçimde izlenmesi

Alınan karar ve iyileştirmelerin öğrencilere düzenli olarak paylaşılması

Geri bildirim döngüsünün kapatıldığını gösteren uygulamaların yaygınlaştırılması

#### **3. Sosyal ve Uluslararası Deneyimin Zenginleştirilmesi**

Öğrenci kulüpleri ve sosyal etkinliklerin daha aktif desteklenmesi

Değişim programlarına (Erasmus vb.) yönelik bilgilendirme ve rehberlik hizmetlerinin artırılması

Sosyal Transkript gibi uygulamalarla öğrenci katılımının teşvik edilmesi

#### **4. İdari ve Hizmet Süreçlerinin Öğrenci Odaklı Hale Getirilmesi**

Öğrenci işleri süreçlerinin dijitalleşme ve hizmet kalitesi perspektifiyle iyileştirilmesi

Personel eğitimlerinin sürdürülmesi ve hizmet standartlarının güçlendirilmesi

## 5. Fiziksel ve Dijital Altyapının Sürekli İyileştirilmesi

Ders dışı çalışma alanlarının artırılması

Teknik ve laboratuvar altyapısının program ihtiyaçları doğrultusunda güçlendirilmesi

Hijyen ve çevresel sürdürülebilirlik uygulamalarının görünürlüğünün artırılması

## 6. Uluslararasılaşma ve Araştırma Odaklı Üniversite Kimliğinin Güçlendirilmesi

Araştırma odaklı üniversite vizyonu doğrultusunda, öğrencilerin araştırma ve proje süreçlerine katılımının artırılması stratejik önem taşımaktadır. Lisansüstü düzeyde program çıktılarında ve danışmanlık süreçlerinde gözlenen güçlü memnuniyet düzeyi, üniversitenin araştırma temelli eğitim kapasitesinin öğrenci algısında karşılık bulunduğunu göstermektedir.

Bu çerçevede:

- Lisans düzeyinde öğrencilerin araştırma projelerine ve bilimsel etkinliklere katılımının teşvik edilmesi,
- Proje destek mekanizmalarının ve araştırma fonlarına erişim süreçlerinin görünür hale getirilmesi,
- Uluslararası ortak projeler, akademik iş birlikleri ve öğrenci hareketliliğinin artırılması,
- Araştırma kültürünün erken dönemden itibaren öğrenci deneyiminin bir parçası haline getirilmesi

üniversitenin uluslararası görünürlüğünü ve araştırma ekosistemini güçlendirecek adımlar olarak değerlendirilebilir.

Sonuç olarak, 2025 yılı memnuniyet verileri üniversitenin özellikle lisansüstü düzeyde güçlü bir akademik yapı sergilediğini; lisans düzeyinde ise öğrenci deneyiminin destekleyici boyutlarında iyileştirme alanları bulunduğunu ortaya koymaktadır. Verilerin düzenli izlenmesi ve iyileştirme döngüsünün sistematik biçimde işletilmesi, kurumsal kalite kültürünün sürdürülebilir şekilde güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır.

**Not:** Bu çalışmada sunulan memnuniyet verileri, üniversitemiz lisans ve lisansüstü öğrencilerine yönelik gönüllü katılıma açık çevrimiçi anket aracılığıyla toplanmıştır. İstatistiksel anlamlılık testlerine yer verilmemekle birlikte, yüksek katılım oranı ve örneklemin büyüklüğü göz önüne alındığında verilerin temsil gücü güçlüdür. Eğitim düzeyleri ve birimler arasında farklılıklar gözlemlenmiş, ancak bu farklılıkların detaylı testleri yapılmamıştır. Bulgular, nicel kesinlikten çok yönetsel iyileştirme amacıyla yorumlanmalıdır.





MÜ Kalite Koordinatörlüğü

<https://kalite.marmara.edu.tr/>

2026